

**GRILLE D’ANALYSE**

**LA PRISE DE CONGE ET FIDELISATION DU CLIENT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ETAPES DE L’ACCUEIL |  |  |  | OBSERVATIONS |
|  | **PRESENTATION et ATTITUDES** |  |  |  |  |
| 1. | Tenue vestimentaire irréprochable |  |  |  | Etre attentif à l’identité, le positionnement du restaurant. |
| 2. | La présentation physique du serveur est nette et impeccable (coiffé, rasé…) et dynamique |  |  |  | Véhiculer l’idée de propreté et d’hygiène et de dynamisme de l’établissement |
| 3 | Le langage du serveur sera adapté à la catégorie du restaurant |  |  |  | Le serveur doit respecter l’image véhiculée par le restaurant. |
|  | **LA PRISE DE CONGE**  **(le client émet les signes de prise de congé : il demande la note)** |  |  |  |  |
| 4 | Le client demande la note |  |  |  | Etre rapide dans la réponse, car le client ne sera pas patient, ça décision de partir est prise. |
| 5 | Accompagner le client au vestiaire et l’aider à mettre son manteau |  |  |  | Etre vigilant à la qualité du service, et ce jusqu’à la fin de la prestation. |
| 6 | S’inquiéter de la satisfaction du client sur la prestation fournie |  |  |  | Afin de mesurer la satisfaction du client, il faudra lui demander si nous avons répondu à ses attentes. |
| 7 | Fidéliser le client à l’établissement afin qu’il revienne. |  |  |  | Un client revient dans un établissement lorsqu’il a été satisfait de sa prestation, de son accueil, de la qualité du service. |
| 8 | Promouvoir les éventuelles actions de l’établissement. |  |  |  | Susciter le désir du client, afin de conserver son estime, et qu’il revienne dans l’établissement. |
| 9 | Réaliser l’’encaissement |  |  |  | Etre vigilant lors de l’encaissement afin de limiter les risques d’erreurs. |
|  | **AU DEPART DU CLIENT** |  |  |  |  |
| 10 | Respecter les 4 règles de prise de congé   * Rassurer/réconforter * Remercier en personnalisant (nom du client) * Saluer * Raccompagner |  |  |  | Ces 4 éléments sont impératifs lors de la prise de congé et ceci afin de fidéliser le client. |
| 11 | Accompagner le client à la porte |  |  |  | Le client doit toujours avoir le sentiment que l’on s’occupe de lui, même si il a déjà payé. |
| 12 | Ouvrir la porte et saluer le client au moment de son départ. |  |  |  | Toujours penser à la fidélisation de ses clients (optimiser la courtoisie) |